• CLT กุมาร Peer Review กันอย่างสม่ำเสมอจริงๆ น่าชื่นชม และเป็นตัวอย่างที่ดี สัปดาห์นี้คุยกันในรายที่กลับมารักษาซ้ำ(Case Re-Admit) ซึ่งก็เป็นไปตามพยาธิสภาพ และรายที่ส่งต่อไปรักษาที่อื่น(Case Refer)ทบทวนแล้วว่าเหตุผลเหมาะสม

บอกเล่าเก้าสิบ

ขอเล่าย้อนกิจกรรมการนำเสนอผลงาน CQI วันที่ 20-21 ธ.ค. 53 ซึ่งถือเป็นสีสันของงานพัฒนาคุณภาพของ ชาว รพ.ค่ายฯ เรามากๆ ประทับใจทุกทีมที่นำเสนอจริงๆ ค่ะ ถือเป็นรูปแบบการนำเสนอที่มีสาระ มีบรรยากาศการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ที่สนุกสนาน เห็นภาพของทีมงานผู้นำเสนอที่มีค่านิยม “การทำงานเป็นทีม” ก็ทีมมีมุขอะไร ก็นำมาเสนอกันอย่างมากมาย ต้องขอขอบคุณทุกทีมงาน ที่ช่วยคิดและนำเสนอมาในรูปแบบที่หลากหลาย ผู้ฟังได้กำไรไปเต็มๆ ยังมีเสียงบอกมาว่ารู้ยังงี้ ให้ฝ่ายสนับสนุนเข้าฟังฝ่ายรักษาด้วยก็ฟังรู้เรื่องแน่นอนเพราะมีวิธีการนำเสนอที่เข้าใจง่ายและ ฮา ฮา กันทั้งนั้น มาเก็บตกกับบรรยากาศวันนั้นกันนะคะ

วันที่ 20 ธ.ค. 53...ฝ่ายสนับสนุนการรักษาพยาบาล

วันที่ 21 ธ.ค. 53 ...ฝ่ายรักษาพยาบาล

การนำเสนอใน 2 วันนั้นเห็นได้ชัดเจน เลยละค่ะว่า งานพัฒนาคุณภาพที่เสนอมานั้นเป็น **งานประจำ**ที่เราพัฒนาให้ดีขึ้น ส่งผลดีต่อผู้ป่วย ต่อระบบการทำงานของเราเอง คนทำงานก็มีความสุขและที่ชื่นชมอย่างมากเลย ฝีมือและศักยภาพของทีมงาน ที่ทุกทีมบ่นๆกันว่าเหนื่อย เตรียมกันไม่ทันนั้น หรือไม่ได้เตรียมเลยนั้น เชื่อก็ได้คะ...เพราะทุกทีมทำงานกันแบบที่นำเสนอให้เห็นกันอยู่แล้วและทำอย่างมีความสุขด้วย ประทับใจทุกทีมและขอบคุณมากมายอีกครั้งคะ....อยากให้คนภายนอกมาดูทีมเราวันนั้นจริงๆ คะ คงจะ อึ้ง ทึ่ง งง กันไปตามๆกัน

จัดทำโดย ทีมงาน สพร.รพ.ค่ายสุรนารี

พ.ต.หญิง นภาเพ็ญ โทร 23503 พ.ต.หญิง ข้อทิพย์ โทร 23632 ร.ท.หญิง พรหมหทัย โทร 23632

สพร.ชวนคุย...

ฉบับที่ 13 สัปดาห์ที่ 10 - 14 ม.ค.54

โทร 23643 , 23632 ,23503

I'M..RM..HR..CEO....

เด็ด

ช่อ

สุขี สุขสันต์กันทั่วหน้านะคะ ปีใหม่ 2554 นี้ ขอสวัสดีปีใหม่ ชาว รพ.ค่ายสุรนารีทุกท่าน กลับเข้าสู่บรรยากาศ เตรียมรับ***การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลซ้ำ*** ครั้งที่ 3 (Re-Accreditation) กันอย่างเข้มข้นแล้วละค่ะ คอยตามข่าวนะคะ สพร.ชวนคุย จะยังคงเป็นตัวเชื่อมการสื่อสารในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการให้มากที่สุดเลยค่ะ...ไม่ชวนสู้ตายนะคะ แต่เชิญชวนพวกเราให้กำลังใจตัวเองและทีมงานด้วยกันเอง ในการเตรียมการรับ Re-Accreditation ครั้งที่ 3 กันค่ะ

ความรู้คู่คนคุณภาพ

สำหรับปีกระต่าย 2554 นี้จะเรียกว่าเป็นปีแห่งความรู้คู่คนคุณภาพเลยก็ว่าได้นะคะ เพราะเราต้องทบทวนเรื่องคุณภาพที่ทำกันมาในอดีตเป็นมาอย่างไร ปัจจุบันผลเป็นอย่างไร และอนาคตเราจะทำอะไรกันต่อไป ต้องตอบตัวเองให้ชัดเจน เพื่อมุ่งสู่ **การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลซ้ำครั้งที่ 3** (The 3th Re-accreditation) พร้อมๆกันนั้นเราก็ผสมผสานงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)ไปด้วย ทำอย่างไร นะเหรอค่ะ ไม่ต้องตกใจหรือกังวลมากมาย เพียงแต่งานพัฒนาคุณภาพที่เราทำๆกันอยู่นั่นแหละค่ะ แต่ก็จัดกลุ่มตามหมวดหมู่ให้ชัดเจนตามหมวดหมู่ของ PMQA ไปด้วย ไม่ใช่การเพิ่มงานให้มากเกินไป แต่จะทำให้เราพัฒนางานได้ครอบคลุมรอบด้านมากขึ้นค่ะ

มาว่าเรื่องระบบงานพัฒนาคุณภาพกันต่อดีกว่า ว่ากันตั้งแต่ **<u>ระดับบุคคล</u>** กันไปเลยนะคะ ทุกคนต้องตอบตัวเองให้ได้ว่าตนเองคือใคร ทำงานอะไร(กระบวนงานที่ตนเองทำ) คุณภาพของงานตนเองคืออะไร แล้วคุณภาพที่ทำอยู่ปัจจุบันเป็นอย่างไร และโอกาสในการพัฒนาคืออะไร ยกตัวอย่างแบบเล่าเล่นๆสู่กันฟัง เช่น ดิฉันเป็นพนักงานรักษาสถานที่ในหอผู้ป่วย มีหน้าที่รักษาความสะอาดของสิ่งแวดล้อมผู้ป่วย เตรียมเสื้อผ้า จ่ายอาหาร เพื่อ(กำลังจะว่าเรื่องคุณภาพ)ให้ผู้ป่วยสุขสบาย ลดการสะสมฝุ่น เชื้อโรค และได้รับอาหารที่ถูกต้องกับโรคจะได้หายไวๆ แต่ก็ยังมีปัญหาอยู่บ้างค่ะ เช่น ผู้ป่วยไปล้มในห้องน้ำเมื่ออาทิตย์ที่แล้วเพราะพื้นลื่น (ตอนนี้กำลังจะเล่าเรื่องที่มาที่ยังเป็นโอกาสพัฒนา) หรือ....วันก่อนโดนหัวหน้าเรียกพบว่าพูดกับผู้ป่วยไม่ดี แถมยังแจกอาหารให้ผิดประเภทอีก ตอนนี้ก็เลยต้องคอยตรวจสอบพื้นห้องน้ำทุก 2 ชั่วโมงเผื่อมีคนทำน้ำหกเลอะเทอะ และก็พูดกับผู้ป่วยช้าๆชัดเพื่อไม่ให้หัวนเกินไป ส่วนแจกอาหารต้องทวนชื่อผู้ป่วยตามป้ายอาหารทุกครั้ง(ส่วนสุดท้ายนี่คือ โอกาสในการพัฒนา) นี่เป็นตัวอย่างแบบง่ายๆ ค่ะ

ส่วน**<u>ระดับหน่วยงาน</u>** หรือระดับทีมนำทางคลินิก(**<u>CLT</u>**) ต้อง ตอบบริบทตนเองให้ได้ว่าหน่วยงานตนที่มีขึ้นมาเพื่อการใด(ถามพันธกิจหน่วยงาน) และทำอะไรบ้าง นั่นก็หมายถึง ตอบกระบวนงานตนเองให้ได้ว่ามีกระบวนงานอะไรบ้าง ถ้าแสดงให้เห็นเป็นแผนผังได้จะชัดเจนมาก เพราะในแผนผังกระบวนงานจะสามารถบอกได้ด้วยว่าใคร? ทำอะไร? แล้วสิ่งที่บอกว่าเป็นคุณภาพของหน่วยงานนั้นๆคืออะไร หลายๆหน่วยงานยังไม่ค่อยชัดเจนในส่วนนี้ และผลงานคุณภาพของหน่วยงานเป็นอย่างไร อะไรที่ ยังเป็นโอกาสพัฒนา

...ส่วนถ้าเป็น CLT ก็ต้องตอบบริบทตนเองให้ได้ว่าขอบเขตการดูแลรักษาของตนเองเป็นอย่างไร ปัจจุบันกลุ่มผู้รับบริ การส่วนใหญ่คือกลุ่มใดบ้าง ผลลัพธ์การดูแลรักษาที่สัมพันธ์กับกลุ่มผู้ใช้บริการ หรือเกี่ยวข้องกับบริบทของ CLT ตนเองมีอะไรบ้าง? และ ผลลัพธ์นั้นเป็นอย่างไร ? (ผลลัพธ์นี้จะดูให้สอดคล้องกับบริบท และครอบคลุมกลุ่มผู้ป่วยที่สำคัญ) เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีนั้นมีเครื่องมืออะไรบ้าง คราวนี้ก็ว่าไปมี CPG , Guideline. Care map, Clinical Tracer ฯลฯต้องสอดคล้องกับบริบทและกลุ่มผู้ป่วย เช่นเคย สุดท้ายก็เล่าโอกาสพัฒนา ซึ่งก็ยกตัวอย่าง CQI ที่มีที่มาที่ไปสอดคล้องกับปัญหาของ CLT หรือผลลัพธ์ที่พยายามทำให้ดีขึ้นนั่นเอง (CQI ที่เกิดขึ้นมาต้องสอดคล้องกับสิ่งที่ยังเป็นปัญหา ที่ต้องพัฒนาให้ดี หรือผลลัพธ์ที่ยังไม่ถึงเป้า เป็นต้น)

สรุปง่ายๆสำหรับประเด็นความรู้คู่คนคุณภาพในฉบับนี้คือ 3 คำที่ต้องตอบตัวเองให้ได้อยู่เสมอคือ

- ทำอะไร (ก็ต้องรู้ตัวตน เราเป็นใคร ทำอะไร)
- ทำอย่างไร(ทำอย่างไรที่เรียกว่าได้คุณภาพ)
- ผลเป็นอย่างไร (แล้วผลลัพธ์เป็นอย่างไร ก็ต้องมีตัวชี้วัด และกำหนดเป้าหมาย)

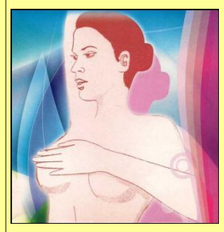
เห็นมั้ยค่ะ...การพัฒนาคุณภาพก็คือสิ่งที่อยู่ในงานประจำเรา**ที่ตั้งใจจะทำให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ** นั่นเอง เพียงแต่เราต้องทำความรู้จักกับตัวตน (บริบท ภาษาอังกฤษคือ **C ที่ 1** คือ **Context**) ของเราให้ดีซะก่อน เราจึงจะรู้ว่าเราต้องทำอย่างไรเพื่อพัฒนางานเรา พูดอย่างนี้ก็หมายถึงเราต้องประเมินตนเอง (Self-Assessment) สม่ำเสมอ เราก็จะรู้จักตัวเอง และพัฒนาได้ถูกทาง ส่วนผลที่ได้เป็นอย่างไร(นั่นคือการถามถึงผลลัพธ์ ซึ่งหมายถึง **C ตัวที่ 2** คือ **Criteria** ก็หมายถึงมาตรฐานเค้าว่าไว้อย่างไรก็เอามากำหนดเป็นตัวชี้วัด) การทำงานของเราทำอย่างไรนั้น เราต้องเน้นไปที่การทำงานที่ยึดค่านิยมเดียวกันเพื่อหล่อหลอมให้เราทำงานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันนั่นก็คือ ค่านิยมหลัก (หมายถึง **C ตัวที่ 3** คือ **Core value** นั่นเอง)

เมื่อนำ 3 C ไปรวมความกับการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องคือ PDSA (**P**lan **D**o **S**tudy **A**ct) เราจึงได้หัวใจหลักของการพัฒนาคือ ***3 C – PDSA*** นั่นเองค่ะ

ฉบับนี้เอาแค่พื้นฐานการพัฒนา พอเป็นไอเดียก่อนนะคะ คอยตามข่าวกันนิดตามสื่อที่เราจะประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นนะคะ ว่าช่วงไหนเราจะต้องเตรียมอะไรบ้าง ฝ่ายแผนฯ (คณะทำงานหมวด 2 โดยการนำของหัวหน้าคณะทำงานคือ พ.อ.หญิงรัตนาฯ คุณหมอแม็กของกองเภสัช และเลขาฯ...พ.ต.หญิงช่อทิพย์จาก สพร.)ร่วมกับทีมงานสพร.จะพยายาม SET ตารางกิจกรรม ในปีนี้ให้ละเอียด กิจกรรมใดที่ใช้ประโยชน์ใช้ข้อมูลด้วยกันได้จะพยายามให้เป็นงานเดียวกัน แล้วจะสื่อสารให้ทุกหน่วยงานทราบก่อนล่วงหน้าแต่เนิ่นๆ เพื่อให้สามารถเตรียมการได้อย่างเหมาะสม รวมถึงการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์ PMQA ที่จะต้องดำเนินการผสมผสานควบคู่กันไป กับการเตรียมการ Re-accreditation ครั้งที่ 3 โดยแยกจากกันไม่ได้ จนอาจทำให้บางท่านคิดว่า สพร.ร่ำไรไม่เลิกกวนใจ ก็คงต้องขอความร่วมมือจากทุกฝ่ายจากใจจริง และก็ขอโอกาสนี้สำหรับคำแนะนำจากทุกฝ่ายด้วยค่ะ ถ้อยทีถ้อยอาศัยกันนะคะ เพราะทุกท่านปรารถนาดีต่อ รพ. ด้วยกันทุกคนค่ะ

ซุบซิบคนคุณภาพทำอะไรกัน

• คณะกรรมการบริหาร ประชุมหารือกัน สัปดาห์นี้ หลังจากงานสังสรรค์งานปีใหม่ “60 ปี รพ.ค่ายสุรนารี” ได้รางวัลกันมากมาย ท่านผู้อำนวยการอวยพรปีใหม่ให้กับพวกเราทุกคนและเพื่อเป็นการขอบคุณกำลังพลทุกคนที่มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงานอย่างมีคุณภาพ ท่านจึงมีนโยบายที่จะมอบชุดเครื่องแต่งกายให้กับกำลังพล แต่ก็อยากจะให้ตรงกับความต้องการของกำลังพลทุกกลุ่มให้มากที่สุด จึงให้ทำการสำรวจความต้องการกำลังพลให้จำนวนกลุ่มที่มากพอที่จะตอบสนองได้ตรงที่สุด ก็เลยต้องทำการสำรวจประชากรทั้งหมด รอฟังผลสรุปอีกครั้งหลังการสำรวจนะคะ (อย่างนี้ต้องเรียกว่าบริหารแบบ ยึดเสียงส่วนรวมเป็นหลักเลยนะคะเนี่ย)



• คณะกรรมการ CLT ศัลยกรรม ประชุมกันอย่างสม่ำเสมอมากเลยค่ะ มีเลขาฯ CLTคนใหม่ รูปหล่อและยังฝีมือดีด้วย คือ คุณหมอวีรชัยฯ.... นี่เขาก็บอกว่า วันที่ 26 ม.ค. เขาจะเปิดโครงการคลินิกการดูแลเต้า (Breast Clinic) ที่ OPD ศัลยกรรม เวลา 13.30 น. มีบริการตรวจรักษาโรคและมีกิจกรรมให้คำปรึกษาก่อนและหลัง (Pre - Post Counseling) เรื่องการรักษามะเร็งเต้านมด้วยค่ะ กำลังพลท่านใดสนใจเชิญชวนไปใช้บริการกันนะค่ะ กิจกรรมดีๆแบบนี้ไปให้ กำลังใจกันนะคะ

• คณะกรรมการสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย คุยให้ฟังว่า ที่ปรึกษาคือรองผอ.รพ. พ.อ.พศิน พาทำแบบประเมินตนเองตามแนวทาง SPA เสร็จพร้อมส่งแล้วนะ (Alert จริงๆ) ทำได้อย่างไรเนี่ย....คณะกรรมการอื่นๆอยากร่วมเรียนรู้ติดต่อพูดคุยกันได้นะคะ

• คณะกรรมการ PMQA หมวด 3 นำโดยประธานคุณหมออลงกรณ์ และเลขาฯ คนขยัน พ.ท.หญิง อภิสราฯ ชวนทีมคุยกันทบทวนแผนปี 54 ปรากฏว่าได้ไอเดียเด็ดๆมากมาย ขอสรุป 2 ประเด็นใหญ่ๆที่น่าจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อ การทำงานของพวกเรา เช่นเรื่องการสื่อสารที่ยังมีปัญหามากๆๆๆๆๆในหลายๆหน่วยงาน บางคนทราบ บางคนไม่ทราบ บางหน่วยงานปฏิบัติ บางหน่วยงานไม่ปฏิบัติเพราะไม่ทราบ เลยจะทำการศึกษาปัญหาการสื่อสารในช่องทางต่างๆ และพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสาร เพื่อให้ทุกคนรับรู้รับทราบไปพร้อมๆกัน เรียกว่าไม่ให้มีใครตกเทร็นเลยเชียว ส่วนอีกประเด็นที่น่าสนใจคือ จะมีการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของการบริการทุกหน่วยงาน แบบให้ครอบคลุมเลยก็ว่าได้สำหรับปี 2554 นี้ และยังได้แนวทางที่ค่อนข้างชัดเจนว่า ผลที่เราวัดเป็นเปอร์เซ็นต์แต่ละข้อเสนอแนะนั้นเราจะใช้เพื่อเป็นโอกาสทบทวนในการพัฒนา แต่ถ้าเราจะนำไปเปรียบเทียบกับที่อื่นๆ(ที่เราเรียกว่า Benchmark) กับที่อื่นๆ เราจะวัดแค่การถามว่าพอใจ หรือไม่พอใจ ดูกันไปเลยว่าพอใจคิดเป็นกี่เปอร์เซ็นต์ทางคณะกรรมการจะสื่อสารให้ทราบเป็นทางการอีกครั้งนะ

• คณะกรรมการ PMQA หมวด 4 นำโดยประธานคุณหมอออดสุดแว๊นส์ ขวัญใจสาวๆ มาแร็งส์มากค่ะ จะดำเนินการชี้แจงการเขียนรายละเอียดตัวชี้วัดแต่ละตัว(ที่เรียกว่า KPI Template)ที่หน่วยงานต่างๆเก็บ **เพื่อ**ให้มีรูปแบบที่เหมือนกัน สื่อสารกันเข้าใจทั้งองค์กร ใครมาอ่านก็เข้าใจทันทีว่าเก็บไปทำไม? เก็บอย่างไร? แปลผลว่าอย่างไร? ใครคนเก็บ? ใครเกี่ยวข้องบ้าง?...เยี่ยมมากขอบอก...ใครสนใจฟังเชิญตามเข้ารับฟังตามวันและเวลาที่ได้ทำหนังสือแจ้งแล้วนะคะ